

# Procedimiento para devolución de productos averiados:

Doc RMA 04F 30/9/2021

Gracias por utilizar nuestro Servicio Técnico Postventa. Nuestra política de atención al cliente es mantener el 100% de satisfacción entre nuestros clientes.

En el caso excepcional de que el producto no le funciona correctamente consideramos 4 escenarios:

1. Deterioro físico del embalaje producido durante el envío.
2. DOA o Dead On Arrival, en el cual el producto no ha funcionado nunca.
3. Ha dejado de funcionar dentro del plazo de garantía
4. Ha dejado de funcionar fuera del plazo de garantía.

Para cualquier devolución de producto o pieza han de recibir un número RMA que lo asigna únicamente nuestro Dpto. de Servicio Postventa.

**Lea las siguientes instrucciones con atención:**

## 1.- DETERIORO FÍSICO DEL EMBALAJE

En caso de que haya recepcionado su pedido y detecta que el(los) embalajes de el/los producto(s) están deteriorados, rotos, en mal estado **solamente tiene 24 horas** para comunicar la incidencia a su proveedor o en su defecto a StudyPLAN<sup>®</sup> para abrir incidencia con el seguro de la mensajería para que se haga cargo de los daños. Si puede, rechace el pedido y llámenos por tlf al 914 132 261 indicando lo que ha pasado. Si está fuera de horario comercial, deje mensaje en el contestador.

**Es vital hacer FOTOS del producto y del embalaje deteriorado para la reclamación.**

StudyPLAN<sup>®</sup> no se hace responsable de productos que lleguen a los clientes en mal estado, deteriorados o con el embalaje abierto por culpa del posible mal trato o negligencia por parte de mensajerías contratados por el propio cliente (independientemente del sistema de mensajería seleccionado).

## 2.- DOA o DEAD ON ARRIVAL

Rellenar el formulario es **paso previo y obligatorio** para que STudyPLAN abra una incidencia y inicie las acciones del proceso de reparación correspondiente. Ha de aportar las explicaciones detalladas de la avería que tiene en la ventana “Descripción de la avería”.

En caso de instalar y poner en marcha el producto, este no funciona se aplica el procedimiento DOA, donde tiene **15 días naturales** desde la fecha de compra para devolver el producto a StudyPLAN o al punto de venta donde lo compró para ser sustituido por otro nuevo. Ha de solicitar también un número RMA indicando que se trata de una devolución por DOA. Desde la fecha de envío de la mercancía nueva el DOA tiene un plazo limitado de 15 días naturales. Si está fuera de este plazo de 15 días naturales, el producto se considera con avería y SIGUE EL PROCEDIMIENTO DE REPARACION Y NO SE SUSTITUYE por producto nuevo.

**PLAZO DE CONTACTO:** El formulario online llega directamente a nuestro dpto. de servicio post-venta y una vez recibido nos pondremos en contacto con Usted por teléfono en el plazo de 48 horas en horario laboral (Lunes a Viernes entre las 9:00 am y las 17:30 pm).

## 3.- AVERÍA DENTRO DEL PLAZO DE GARANTÍA:

Rellenar el formulario es **paso previo y obligatorio** para que STudyPLAN abra una incidencia y inicie las acciones del proceso de reparación correspondiente. Ha de aportar las explicaciones detalladas de la avería que tiene en la ventana “Descripción de la avería”.

Algunos productos o piezas de productos tienen una garantía INFERIOR que la garantía del producto en sí al considerarse “consumibles”. Tal es el caso de extrusores, motores, poleas y cama (plataforma de impresión) y lámparas en el caso de proyectores. Las piezas de recambio se pueden adquirir a través de StudyPLAN, la red de tiendas y tiendas online como [www.3dworld.es](http://www.3dworld.es) .

**SI NO APORTA FACTURA DE COMPRA EL PRODUCTO SE CONSIDERA FUERA DE PLAZO DE GARANTÍA.** Compruebe que el producto o pieza averiada en cuestión esté cubierta por la garantía **adjuntando al formulario la factura de compra.**, El plazo de garantía puede variar según productos y fabricantes (desde 3 meses hasta 2 años). Productos que han sido manipulados, abiertos o modificados internamente por personas ajenas al servicio técnico oficial quedarán automáticamente fuera de garantía, y se procederá como PRODUCTO FUERA DE PLAZO DE GARANTÍA.

**PLAZO DE CONTACTO:** El formulario online llega directamente a nuestro dpto. de servicio post-venta y una vez recibido nos pondremos en contacto con Usted por teléfono en el plazo de 48 horas en horario laboral (Lunes a Viernes entre las 9:00 am y las 17:30 pm).

El técnico le pedirá que realice una serie de comprobaciones que le irá indicando por teléfono por lo cual ha de tener el producto a mano para seguir las instrucciones. Por tanto, es importante concretar **una hora exacta** para dicha comunicación telefónica por lo que ha de indicar la “**hora preferida de llamada**” en el formulario y disponer del tiempo necesario para atender a nuestro técnico. Tras comprobar la existencia de la avería, y solamente en el caso de que no se pueda resolver telefónicamente o de forma remota, el técnico le mandará por correo electrónico un número de devolución (Nº RMA) junto con las instrucciones a seguir para la devolución del producto.

Si el técnico, tras realizar las comprobaciones por teléfono/videoconferencia con el cliente, opta por recibir el producto en el taller, el USUARIO ha de encargarse de embalarla correctamente, preferiblemente en su embalaje original o en su defecto poner protecciones para evitar desperfectos durante el envío. **NO SE ACEPTAN PRODUCTOS EN EL TALLER CON EMBALAJE DEFICIENTE.** Una vez recibido el producto averiado en STudyPLAN, el dpto. de soporte técnico se pondrá en contacto con EL CLIENTE para confirmar el proceso a seguir, los costes de Mano de Obra y piezas (si no están cubiertas por la garantía) y el plazo orientativo de solución de la incidencia.

StudyPLAN ofrece un servicio post-venta esmerado pero es una organización independiente que **NO REPRESENTA** a los fabricantes de los productos. No todas las piezas están cubiertas por la garantía legal de 2 años al considerarse consumibles de reposición frecuente. Tal es el caso de lámparas en proyectores, extrusores, poleas, motores y plataformas de impresión en impresoras 3D.

**NOTA:** Es el propio fabricante el que aprueba o desaprueba el uso de piezas de recambio sin cargo para las reparaciones, y en ningún caso la mano de obra empleada por personal de STudyPLAN para la sustitución de piezas están cubiertas por la garantía del fabricante. Queda por tanto a libre disposición del CLIENTE FINAL aceptar o no los costes de Mano de Obra y piezas que le serán notificados por escrito para aprobación PREVIA del cliente, si proceden, para proceder a la reparación del producto.

La sustitución de piezas en productos averiados no alargan el plazo de garantía del producto en sí.

## 4.- AVERÍA FUERA DEL PLAZO DE GARANTÍA

Rellenar el formulario es **paso previo y obligatorio** para que STudyPLAN abra una incidencia y inicie las acciones del proceso de reparación correspondiente. Ha de aportar las explicaciones detalladas de la avería que tiene en la ventana “Descripción de la avería”.

Si el producto o la pieza averiada está fuera de garantía (algunas piezas tienen una garantía limitada inferior al del producto en sí) se le informará si la pieza averiada está dentro o fuera de garantía. En caso de que esté fuera de garantía se enviará presupuesto para que lo acepte formalmente el cliente como paso previo a la reparación/sustitución.

StudyPLAN se reserva el derecho de aplicar un coste de mano de obra para la evaluación de reparaciones por lo que cualquier presupuesto puede tener un coste de estudio entre 25€ y 53,72€ (+ IVA) en función del tiempo de técnico. El cliente queda obligado a abonar este importe en caso de no aceptación del presupuesto. En caso de aceptación del presupuesto el coste de elaboración de presupuesto quedará cancelada aplicando nota de abono de dicho importe en la factura final.

## ADVERTENCIAS:

No envíe NUNCA un producto averiado sin embalar adecuadamente (preferiblemente en su embalaje original con todos los corchos de protección), envíelo siempre con todas las piezas y cables.

STudyPLAN no acepta envíos de impresoras 3D en kit ni montados ni desmontados. El único procedimiento para la reparación de este tipo de productos es "VISITA TÉCNICA IN-SITU".

NO ENVÍE NUNCA un producto sin disponer de un N<sup>o</sup> de devolución autorizado RMA que le ha de enviar el Servicio Técnico Postventa por email. Ha de escribir claramente este número RMA en el exterior del paquete.

PORTES: Los productos han de entregarse en mano en las oficinas de StudyPLAN o enviarse a PORTES PAGADOS por el cliente. Una vez reparado, StudyPLAN le devolverá el producto también a portes pagados salvo Ceuta, Melilla y Canarias donde se enviará presupuesto de portes.

StudyPLAN NO ACEPTARÁ EN NINGÚN CASO envíos de productos o PIEZAS a portes debidos que serán RECHAZADOS AUTOMÁTICAMENTE y devueltos a origen.

Para cualquier aclaración, puede contactar con STudyPLAN en el tlf. 914 313 2261 o enviar un correo electrónico al email [admon@studyplan.es](mailto:admon@studyplan.es)